

# 延岡市ふるさと納税関連事務委託企画提案仕様書

## 1 業務名

延岡市ふるさと納税関連事務委託

## 2 業務の目的

延岡市（以下「発注者」という。）は、ふるさと納税制度を活用して「新たな財源の確保」、「地場産業の振興」及び「シティプロモーション」の3点を推進することとしている。

本業務は、これらの取組を強力に推進するため、ふるさと納税関連の事務を、専門的な知見やノウハウを有する事業者（以下「受注者」という。）に委託することで、効果的かつ効率的に事業を実施し寄附額を増加させることを目的とする。

## 3 履行期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

ただし、契約締結の日から令和5年3月31日までは、業務開始に向けた準備期間とし、令和5年4月1日より本業務の委託を開始する。準備期間中の主な業務は、現受託者からの業務内容の引き継ぎとなる。また、準備期間中に生じた経費等については受託者の負担とする。

## 4 業務の内容

発注者が委託する業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 寄附受付に関する業務
- (2) ふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）運用管理に関する業務
- (3) 書類等の郵送に関する業務
- (4) 返礼品の在庫管理及び発注に関する業務
- (5) ワンストップ特例制度に関する業務（受注者が対応できる場合のみ）
- (6) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (7) 返礼品の企画立案に関する業務
- (8) 返礼品提供事業者の支援に関する業務
- (9) 発注者の支援に関する業務
- (10) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務
- (11) 業務内容の引継ぎ
- (12) 業務の再委託

## 5 業務の詳細

業務内容	業務詳細
(1) 寄附受付に関する業務	① 受注者は、ポータルサイトを経由した寄附（ガバメントクラウドファンディングによる寄附を含む）について、原則として、寄附申込受付日の翌日までにデータ取込作業を完了し、システム

	<p>に反映させること。</p> <p>② 受注者は、発注者への寄附について、受付審査の上、ふるさと納税管理システム「LedgHOME」（シフトプラス株式会社のシステム。以下「LedgHOME」という。）に反映させること。</p> <p>③ 受注者は、①及び②によらない寄附についても、可能な限り対応し、その寄附情報を LedgHOME に反映させること。</p> <p>④ 寄附の取消が生じた場合は、LedgHOME における情報の取消作業を行うこと。また、これに伴い、ポータルサイト上の情報についても取消作業を行うこと。</p>
<p>(2) ポータルサイト運用管理に関する業務</p>	<p>① 受注者は、次のポータルサイトについて管理を行うこと。ただし、契約期間中に追加等の変更がある可能性がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ふるさとチョイス</li> <li>・ 楽天ふるさと納税</li> <li>・ ふるなび</li> <li>・ ふるさとプレミアム</li> <li>・ ANA のふるさと納税</li> <li>・ ふるさとパレット</li> <li>・ au PAY ふるさと納税</li> <li>・ ふるさと本舗</li> <li>・ セゾンのふるさと納税</li> <li>・ ふるさと百選（掲載準備中）</li> </ul> <p>② 受注者は、①のポータルサイトについて、次の事項に関する運用管理を行うこと。</p> <p>ア 返礼品の掲載に関すること。      なお、返礼品が掲載された場合は、市及び返礼品提供事業者に対して掲載の報告を行うこと。</p> <p>イ 新着情報等の情報発信に関すること。</p> <p>ウ 寄附者にとって魅力的なページ作成に関すること。      この際、適宜 SEO 対策を講じるとともに、ポータルサイトごとの寄附者の傾向を踏まえたページ作成を心掛けること。なお、広告に要する費用については、原則発注者が負担するが、発注者が支払う委託料で受注者が対応することもできる。</p> <p>③ 受注者は、ポータルサイトが個別に提供している広告、ブログ、メールマガジン配信、データ集計その他サービス機能について、発注者へ積極的に提案し、その活用を図ること。</p> <p>④ 受注者は、ポータルサイトが適時実施する広告企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて申請手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。</p>

<p>(3) 書類等の郵送に関する業務</p>	<p>① 受注者は、以下に掲げる書類等を準備し、発注者が別途定める期日までに、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ふるさと納税返礼品カタログ</li> <li>・ ふるさとのべおか寄附金申込書</li> <li>・ 郵便振替による入金通知</li> <li>・ 口座振込による入金通知</li> <li>・ 寄附受領証明書</li> <li>・ お礼状</li> <li>・ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書</li> <li>・ 寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書</li> </ul> <p>※寄附受領証明書、お礼状、寄附金税額控除に係る申告特例申請書、寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書については、市直営のポータルサイト（G-Call ふるさと納税、さとふる、三越伊勢丹ふるさと納税）の寄附受付分も郵送すること。</p> <p>② 寄附金税額控除に係る申告特例申請書納付済通知書については、原則、電子メールによる寄附者への通知とすること。ただし、電子メールが届かない、寄附者がメールアドレスを保有していない等の事情で電子メールでの送信ができない場合は、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。</p>
<p>(4) 返礼品の在庫管理及び発注に関する業務</p>	<p>① 受注者は、発注者から提供される返礼品の在庫数を、発注者と受注者協議の上、ポータルサイトごとに振り分け、在庫更新作業を行うこと。</p> <p>② 受注者は、在庫数の変動を日常的に把握し、適時、発注者及び事業者へ情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。</p> <p>③ 受注者は、寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までの期間（以下「休日」という。）を除き、随時LedgHOME、メール、FAX又は郵送により事業者へ発注手続きを行うこと。特に、11月から12月までは寄附件数が増加することから、発注の頻度を増やして対応すること。</p> <p>④ 発注者が扱う返礼品のうち、配送日時指定が必要なものがあることから、受注者は返礼品提供事業者と協議の上、ポータルサイト上での配送日時設定、寄附者への確認その他の必要な対応を行うこと。</p> <p>⑤ 受注者は、ヤマト運輸株式会社及び佐川急便株式会社に対応した送り状発行サービスを提供可能であること。また、日本郵便</p>

	<p>株式会社に対応した当該サービスを提供可能である場合は、当該サービスを提供すること。</p>
<p>(5) ワンストップ特例制度に関する業務</p>	<p>受注者は、マイナンバー管理システム「motiONE」（シフトプラス株式会社のシステム。以下「motiONE」という。）を使用し、以下の内容に対応すること。</p> <p>① ワンストップ特例申請手続きがオンラインで完結できるサービス「IAM」を導入し、オンライン申請に対応すること。</p> <p>② 受注者は、寄附者から提出された寄附金税額控除に係る申告特例申請書について、不備チェックを行った上で motiONE へ必要事項を入力すること。この場合、申請書に不備があった場合は、寄附者へ連絡を行い、再提出を求めること。</p> <p>③ ②で motiONE に入力完了した寄附者について、メール又は文書にて申請受理通知を行うこと。</p> <p>④ 受注者は、発注者が指定する期日までに寄附金税額控除に係る申告特例通知に必要な電子データを作成し発注者へ提出すること。</p> <p>⑤ その他業務の詳細については、別途、発注者が指示する。</p>
<p>(6) 寄附者対応に関する業務 (コールセンター業務)</p>	<p>① 問い合わせ先の名称は、延岡市ふるさと納税サポート室とし、専用の番号、FAX 及びメールアドレスを設定すること。</p> <p>② 対応時間は、原則として、休日を除く月曜日から金曜日とする。ただし、11月、12月及び1月については、発注者と協議の上、別途定めるものとする。なお、12月29日から12月31日までは、少なくともメールでの寄附者対応が可能であることとする。</p> <p>③ 対応すべき内容は以下のとおり</p> <p>ア 寄附方法（キャンセル対応含む。）に関すること。</p> <p>イ 寄附情報に関すること。</p> <p>ウ 返礼品に関すること。</p> <p>エ 書類等に関すること。</p> <p>オ ワンストップ特例制度に関すること。</p> <p>カ 発注者が別途指示する事項に関すること。</p> <p>④ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、都度、LedgHOME に記録すること。</p> <p>⑤ 返礼品に関する苦情については、発注者が別に定める基準等に基づいた記録を行い、随時、発注者に状況報告をすること。</p>
<p>(7) 返礼品の企画立案に関する業務</p>	<p>① 返礼品提供事業者及び発注者に対し、新たな返礼品の企画立案を行うこと。この際、PR 力を高めるための視点を踏まえて提案を行うこと。</p> <p>② 企画立案については、ふるさと納税をテストマーケティングと</p>

	<p>して活用して販路拡大に寄与するという視点から行うこと。</p> <p>③ 既存の返礼品についても、より PR 力を高めるために、画像、PR 文、タイトルの変更その他の必要な提案を行うこと。</p> <p>④ ポータルサイトにおける返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けて原則として 30 日以内に掲載すること。</p> <p>⑤ 画像データの不足等、何らかの事情により掲載までに 30 日以上期間を要する場合は随時発注者に進捗状況を報告すること。</p>
(8) 返礼品提供事業者の支援に関する業務	<p>① 返礼品提供事業者の相談、問合せ等に対して迅速に対応すること。</p> <p>② 返礼品提供事業者の訪問や電話連絡を密に取り合うなど、顔の見える関係作りを行い、連携・サポート体制を構築すること。</p> <p>③ 受注者は、返礼品提供事業者に対し、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、アドバイスを行うこと。</p> <p>④ 受注者は、返礼品提供事業者に対し、PR 力の高い返礼品の企画提案を行うこと。</p> <p>⑤ 返礼品のポータルサイト掲載にあたり、撮影が必要な場合は、返礼品提供事業者から提供を受けたうえで、スタジオ等でプロカメラマンによる撮影を行うこと。</p> <p>⑥ 返礼品提供事業者が返礼品の申込み、変更申出を行う際には、助言等を行ったうえで、必要書類作成の支援を行い、発注者へ提出すること。この際、返礼品が発注者の定める要件を満たすものか発注者に確認すること。</p>
(9) 発注者の支援に関する業務	<p>① 受注者は、延岡市のふるさと納税事業の更なる推進に資する効果的な助言を行うこと。</p> <p>② 発注者が行うメールマガジン配信についても記事作成など必要な支援を行うこと。</p> <p>③ 発注者が指定する担当職員との信頼関係構築、寄附状況の共有及び戦略の検討を目的とし、原則として、月 1 回を目途にふるさと納税に関する会議を行うこと。</p> <p>④ 返礼品提供事業者訪問を行う際には、発注者が指定する担当職員を可能な限り同行させること。特に、初回訪問については、必ず同席させること。</p> <p>⑤ 発注者が主催するふるさと納税関係の会議や研修会等へ発注者からの依頼に基づき参加すること（市長との定例会への参加も含む。）。</p> <p>⑥ ⑤の会議や研修会等では、発注者からの依頼に基づき、報告者や講師を務めること。また、発注者向けの研修会等の開催について情報提供すること。</p>

<p>(10) 返礼品に係る費用の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務</p>	<p>① 受注者は、各月の返礼品の出荷状況について、返礼品提供事業者と相互に確認を行い、その状況を正確に管理すること。</p> <p>② 受注者は、出荷状況により、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払うべき費用を算定し、発注者が指定する期日までに返礼品提供事業者及び配送事業者が指定する口座に支払いを行うこと。</p> <p>③ 受注者は、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払う費用並びに支払いに要した振込手数料を合算し、原則、翌月 10 日までに、発注者に請求するものとする。なお、請求にあたっては、返礼品提供事業者及び配送事業者に支払った費用並びに支払いに要した振込手数料がわかる書類を提出すること。</p> <p>④ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、請求書を受領したときは、当該月の翌月末までに、受注者に支払うものとする。ただし、やむを得ない事由により、支払に遅延が生じる場合は、事前に受注者に通知することにより、支払期限を延長することができる。</p>
<p>(11)業務内容の引継ぎ</p>	<p>① 本業務を他の者に引継ぐ必要がある場合は、本契約期間中に引継ぎ期間を設け、円滑に業務の引継ぎを行うこと。</p> <p>② 本契約終了時に受注者が処理途中であるものが発生した場合は、事務の種類やその状態を明確にし、次期受注者が速やかに業務を遂行できるようにすること。</p> <p>③ 発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、本契約終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。</p> <p>④ 引継ぎにあたっては、「業務引継書」を作成し、発注者の確認・納入成果物としての発注者への納入を経たうえで、次期受注者への引継ぎに活用すること。</p> <p>⑤ 受注者は、本契約終了後であっても、本契約の範囲内における発注者の問い合わせ等に応じること。</p>
<p>(12)業務の再委託</p>	<p>原則として、再委託は認めないものとする。ただし、次に掲げる業務については、発注者の承認を得た上で再委託を認める。再委託先は、できる限り延岡市内の事業者の活用を検討すること。</p> <p>①書類等の郵送に関する業務</p> <p>②ワンストップ特例制度に関する業務</p> <p>③寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）</p> <p>④返礼品の発送に係る委託料の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務</p> <p>⑤返礼品等の写真撮影、動画撮影業務</p> <p>⑥Web コンテンツ制作業務（返礼品掲載ページ制作、ポータルサイト</p>

	<p>上のバナー制作等)</p> <p>※上記に含まれない業務の再委託については、発注者と協議を行い発注者が認める場合に限り、再委託を認める。</p> <p>なお、再委託を行う場合、再委託先の者についても、実施要領の3(1)の①から⑧までの要件を満たすこと。</p>
--	---

## 6 経費の負担

本業務の実施に際してかかる経費は、受注者が負担する。ただし、次に掲げる経費は、発注者が負担することとする。

- (1) 書類等の郵送に係る郵便料
- (2) 返礼品に係る費用（返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料）
- (3) 返礼品提供事業者へ返礼品代金及び当該返礼品配送に係る送料の支払に要した振込手数料
- (4) LedgHOME 及び motiONE 管理に関する経費

## 7 業務の報告

- (1) 受注者は、発注者が必要と認める内容について記録を作成し、対応した内容を発注者に速やかに報告すること。また、同様に発注者が必要と認める業務内容について月報を作成し、翌月 10 日までに発注者に報告すること。
- (2) 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、前号の規定にかかわらず、直ちに業務履行報告書を提出し、発注者と協議の上、対応方法について検討を行うこと。

## 8 仕様書記載事項以外に必要な事項の補充

本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上必要と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。

## 9 秘密情報の遵守

- (1) 秘密情報の定義
 

秘密情報とは、次に掲げる事項を指すものとする。

  - ① 延岡市個人情報保護条例（平成 27 年条例第 36 号。以下「条例」という。）第 2 条第 1 号の規定に基づく個人情報
  - ② 条例第 2 条第 6 号の規定に基づく特定個人情報
  - ③ 発注者が受注者と情報共有を図るにあたり、あらかじめ指定した事項
  - ④ その他発注者と受注者で協議し、秘密情報にすべきとして定めた事項
- (2) 遵守事項
 

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱うこと。

  - ① 目的外利用及び外部提供の禁止
 

受注者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の遂行においてのみ使用できるものとする。秘密情

報を厳重に管理し、発注者における事前の書面による承諾なしに、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。

ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要なと考えられる受注者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受注者が全ての責任を負うものとする。

② 複写及び複製の禁止

受注者は、秘密情報が掲載された資料（以下「秘密資料」という。）を発注者の文書による承諾なしに、複写及び複製してはならない。

③ 秘密情報の保持

受注者は、秘密情報を厳重に保持するために必要な体制を整えること。

また、大規模な地震、津波、風水害などの災害を想定して必要な予防措置を自ら講じること。

④ 資料の返却

受注者は、返却期日までに発注者の秘密資料を全て返却しなければならない。また、発注者による書面での要求があった場合、受注者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を発注者に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出すること。

⑤ 運搬責任

秘密資料の運搬は、発注者の指定した方法により受注者の責任で行うものとする。また、受注者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

⑥ 事故報告義務等

受注者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報について、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を発注者に報告し、その指示に従うものとする。

## 10 セキュリティの徹底

---

受注者は、本業務で取り扱う情報セキュリティ管理を徹底しなければならない。

## 11 委託料の支払

---

(1) 委託料の上限

令和5年度：111,675,000円（消費税及び地方消費税は含まない。）

令和6年度：163,827,000円（消費税及び地方消費税は含まない。）

(2) 補足

- 令和5年度の目標寄附額：1,776,005,000円
- 令和6年度の目標寄附額：2,605,399,000円
- (1)の委託料には、返礼品提供事業者へ支払う返礼品に係る費用は含まれていない。

## 12 著作権の帰属

---

受注者が本業務遂行のために受注者が作成した返礼品 PR のための画像、文章その他の著作物の権

利については、すべて発注者に帰属する。

## 13 法令順守

---

### (1) 関係法令の順守

受注者は、ふるさと納税に関する業務その他の関係法令を順守すること。

### (2) 総務省が定める返礼品基準の順守

返礼品の企画立案、広告等の実施その他のふるさと納税に関する業務を行う際には、総務省が定める返礼品の基準及び「ふるさと納税に係る指定制度の運用についてのQ&Aについて（通知）」の内容を把握し、常に留意しながら取り組むこと。

## 14 その他

---

本業務において疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議の上、解決を図るものとする。